



Inline

System Organizacji Kolejki Wirtualnej eQ

Inline

Rozwiązania dla Systemu Organizacji Kolejki Wirtualnej eQ

System Inline jest modułowym rozwiązaniem biletowym organizacji kolejki zapewniającym najwyższą jakość świadczonych usług, alokację treści multimedialnych lub zasobów ludzkich w oddziale lub sieci oddziałów. System dostarcza wiarygodnych statystyk dla managerów i osób decyzyjnych w organizacjach z branży handlowej, finansowej, sektora publicznego i wielu innych. Dzięki temu narzędziu organizacje mogą wykorzystywać rzeczywiste dane i redukować koszty obsługi, a również zwiększyć zadowolenie Klientów.

Jak działa system organizacji rozproszonej kolejki wirtualnej

Gdy Klient wejdzie do oddziału, pobiera bilet z dystrybutora do wybranej usługi, ewentualnie, w przypadku, gdy sprzęt podłączony jest do

bazy danych organizacji, Klient może wprowadzić kod z karty identyfikacyjnej lub osobisty kod korzystając z ekranu dotykowego i w ten sposób zostać zidentyfikowanym. W tym momencie, Klient może wybrać usługę, której potrzebuje, co umieszcza go bezpośrednio w kolejce i kieruje do odpowiedniego specjalisty.

Po wydaniu biletu Klient może przechadzać się, odpoczywać, lub oglądać wiadomości multimedialne na telewizji firmowej.

Na bilecie znajdują się informacje o miejscu w kolejce, dacie i godzinie wejścia do kolejki oraz czas oczekiwania, jeśli jest to wymagane. Znajduje się tam również miejsce na wiadomości o promocjach.

Gdy zwolni się miejsce u konsultanta, klient zostaje przywołany.



Zalety

- Zapewnia szybszy czas obsługi, poprawioną wydajność operacyjną i zwiększone zadowolenie Klientów dzięki dobru konsultanta odpowiedniego dla wymagań Klienta
- Optymalizuje dostępne zasoby dostarczając poprawę poziomu usług i oszczędności
- Monitoruje przepływ kolejki w czasie rzeczywistym, co pozwala na przesunięcie personelu przed tym, jak kolejki staną się zbyt długie
- Skraca czas oczekiwania i zwiększa wygodę Klientów pozwalając Klientom na rezerwowanie wizyt samodzielnie, przez internet lub w placówce
- Promuje produkty i usługi wśród oczekujących Klientów wyświetlając treści medialne obok numeru biletu i aktualizacji usługi
- Samoobsługa, zarządzanie przyjęciami lub oba rozwiązania w celu zapewnienia elastyczności i tego, że wymagania Klientów są spełniane
- Przekazuje automatyczne analizę danych statystycznych w czasie rzeczywistym, co pozwala na wykorzystanie analiz i rozmieszczenie zasobów lub zmianę procesów w oparciu o rzeczywiste dane
- Całkowita personalizacja rozwiązania na miejscu poprzez oprogramowanie do zarządzania przez sieć, które pozwala na zmianę filmów, biletów, obrazów, przewijanego tekstu, itp. Specjalistyczne szkolenie dostarczy wiedzy wymaganej do wykonania tych czynności
- Rozwiązanie o zmiennej wielkości może być rozszerzane w celu wprowadzenia wielu użytkowników dzięki wykorzystaniu oprogramowania do przyplływania, itp.
- Utrzymuje ludzki charakter poprzez ogłoszenia głosowe wygłaszane przez rzeczywiste osoby, a nie generowane komputerowo

Funkcje

- Rozwiązanie opierające się o sieć
- Dystrybutor biletów
- Zarządzanie mediami dla paneli przywoływania
- Wizyty
- Raportowanie o personalizowanym zarządzaniu
- Ogłoszenia głosowe
- Alarmy wysyłane e-mailem
- Integracja z CRM
- Struktura scentralizowana lub rozproszona
- Wielość języków

Wybór sprzętu

Moduły oprogramowania

Klient Inline

Umożliwia zarządzanie przekazywaniem przywołań Klientów, zakończeniem obsługi, odejściami, wprowadzanie notatek na biletach, itp, dzięki platformie NET, która jest łatwo dostępna przez internet.

Manager Inline

Umożliwia zarządzanie konfiguracją systemu pozwalające na pełną kontrolę nad skojarzenie biletów usługowych z przyciskami dystrybutora; organizację strategii przywołań; poprawianie układu wyświetlacza; analizę zarządzania w czasie rzeczywistym lub analizę statystyk oraz eksport danych.

Aplikacja Inline do smartfona

Ten kluczowy moduł zapewnia wysoką jakość i wydajny serwis dla Klienta, dzięki użyciu łatwej w obsłudze aplikacji do smartfona czy tabletu.

Aplikacja ta generuje wirtualny bilet i jest w stanie określić czas wykonania usługi, co oznacza wygodę rezerwacji terminów bez potrzeby wychodzenia z domu.

SMS Inline

Alarmy wysyłane SMSem informujące Klientów o ich pozycji w kolejce.

Analizator biznesowy Inline

Umożliwia analizę pomiaru wydajności i rekomendacji w celu poprawy obsługi klienta.

Wizyty Inline

Pozwala Klientom rejestrowanie wizyt na konkretną usługę zarówno w placówce lub poprzez stronę internetową Klienta. Klient ma możliwość zarejestrowania, zmiany lub anulowania wizyty poprzez internet. To skraca czas oczekiwania i pozwala managerom na efektywne rozmieszczenie zasobów.

Sprzęt

System Inline oferuje szeroki wachlarz rozwiązań sprzętowych, które pasują do każdej aplikacji. Dystrybutory biletów działają lepiej bez papieru oznakowanego, w ten sposób obniża koszty operacyjne.



Tensator jest światowym liderem wyznaczania drogi klienta. To potwierdzone, produkty firmy Tensator przynoszą zyski, zwiększają wydajności i zwiększają dochodowość. Do zaawansowanych produktów firmy Tensator do wyznaczania drogi klienta i organizacji kolejek należą: elektroniczny system przywoływania; technologia wirtualnych kolejek; cyfrowe platformy medialne, w tym Wirtualny Asystent Tensator; sprzedaż produktów w kolejkach; rozwiązania do kontroli tłumy i dostępu; wyświetlacze i oznakowania; systemy samoobsługowe.

Tensator napędza renomowanych sprzedawców, terminale międzynarodowych portów lotniczych, firmy transportowe, instytucje finansowe, miejsca najważniejszych wystaw, wydarzeń rozrywkowych i związanych z wypoczynkiem, place budowy, restauracje i hotele do przyspieszenia przepływu Klientów za pomocą kolejek; poprawia wydajność działania i zwiększa zadowolenie Klientów. Kładąc największy nacisk na zapewnienie przyjemnej, wydajnej i dochodowej drogi Klienta, Klienci Tensator czerpią korzyści z oszczędności w działaniu, zwiększonych przychodów i szybkiego zwrotu z inwestycji, zyskując w tym samym czasie zwiększone zadowolenie Klientów.

Tensator cieszy się światową reputacją dzięki jakości produktów i obsłudze klienta; rozpoznawana jest jako twórca znanego na całym świecie systemu TensabARRIER® – uznanemu na całym świecie systemu barierek – oraz uznanie w przemyśle jako prawdziwy pionier w swoim branży.

Tensator Group Limited
Sp. z o.o. Oddział w Polsce
Ul. Ostrowskiego 13B
53-238 Wrocław, Polska

tel: +48 71 359 3800
fax: +48 71 359 0347

info_polska@tensator.com
www.tensator.pl